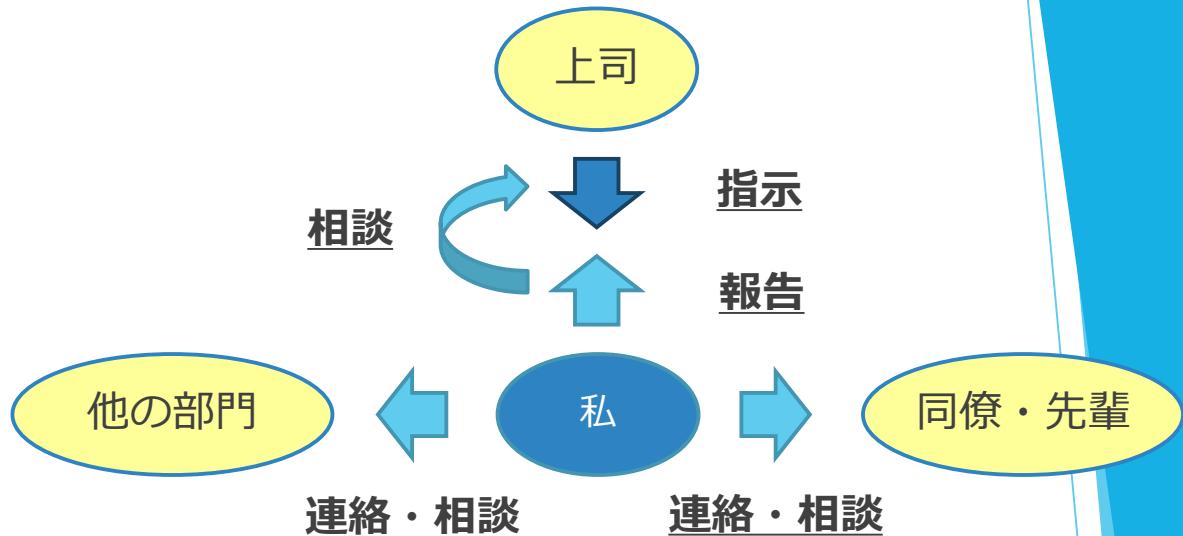


教師用指導書

報告・連絡・相談・指示

---

# 1. 報告・連絡・相談・指示の関係



仕事の基本は、上司の指示によって始まり、上司への報告によって終了する

ホウ = 報告

作業指示に対しての、結果を伝える（情報を待っている人への伝達）  
仕事のやり取りの基本

レン = 連絡

情報を知っておいてほしい人への伝達  
情報共有

ソウ = 相談

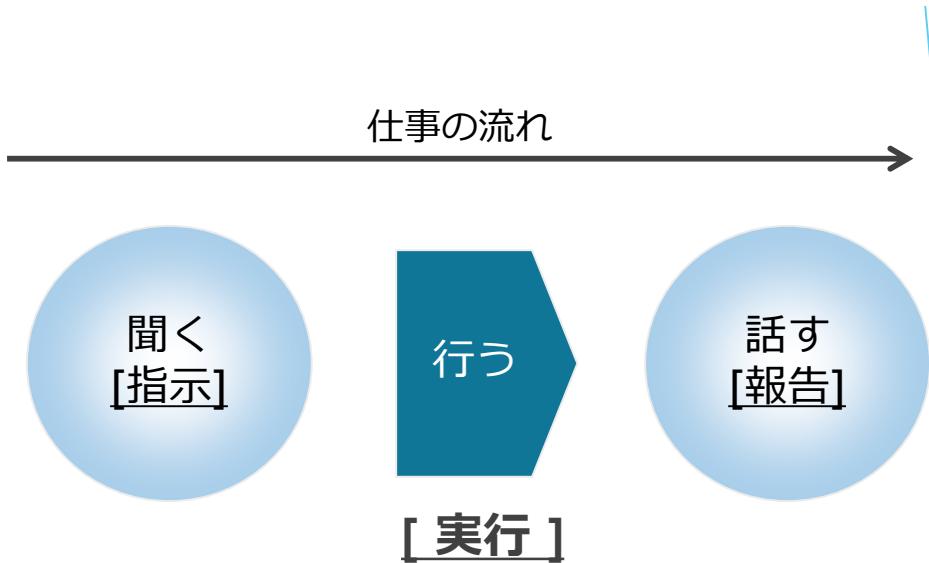
問題、課題の共有と、意見を得るために問い合わせ

- 職場でのコミュニケーションは、ホウレンソウに尽きると言っても良い。
- 上手にホウレンソウが出来ると、早くチームの一員になれる（チームワークがとりやすい）。
- 逆に、ホウレンソウが出来ないスタッフは、どんなに技術が高くても、“共に仕事して、お客様にサービスを提供する仲間”としてはやりにくい。
- 職場に限らず、日常生活でも報告・連絡・相談が出来ているか問い合わせる。身の周りの人でホウレンソウが出来ていなくて困った経験などを確認する（約束の時間が変更されたのに直前まで情報が来なかつた、など）
- 日常生活においても、ホウレンソウがなければお互いを理解できない。
- 職場においては、お客様に提供する価値をチームで作っているので、なおさら重要になることを理解させる。
- 報告・連絡・相談・指示の関係を説明する
- 起点として“指示”があり、指示を的確に聞くところから仕事が始めることを理解させる

## 2. 報告とは

報告は、仕事の基本です。

仕事は、①指示を受けて、②実行して、③結果を報告する、の3ステップで1つの塊りです。



- 通常の場合、出来ない仕事を急にインターン生や未経験者に依頼・指示することではなく、「できるであろうこと」が任されます。
- それに対して新人が“できない”ケースは、行い (やり方)が良くなかったのではなく、聞くまたは話すが十分でないことが原因になります。

仕事の指示をちゃんと聞けていなかつたら、  
期待通りに実行することはできません



報告のポイントの1つ目として、「報告すべき仕事内容の指示を適切に聞くこと」を解説する。

上手に聞くことが、

- 自信をもって仕事に取り組めることに繋がり、
- 結果を報告することにも繋がる
- (指示を適切に聞いて実行していれば、仮に上手くいかなかったとしても、上手くいかなかった結果を正確に伝えれば良い)

お客様に直接サービス提供する接客業においては特に、“できるかできないか”の微妙なラインのスタッフにお客様に影響するような仕事を指示することは、余程の緊急性がない限り、あまりない。

そのため、

- ✓ “出来る”を思われているからこそ、仕事の指示が来ていることを自負して、
- ✓ 落ち着いて仕事の内容を“聞く”心構えが重要になる。

「ちゃんと聞くことが出来る」と思っていても、仕事は予測していないことも急に來るので、いつでも仕事を請けられる気持ちの緊張感と、メモを取るなどの基本的な行動が、より重要ななる。

次ページでは、聞くポイントについて解説する。

### 3. 聞くのポイント（上手に報告するために①）

5W2Hを明確に整理しながら聞き取ると、抜け漏れを防げます。

また特に、どうしてその仕事をする必要があるのかの意味や、その結果、誰に向けて何をといった要点を理解していれば、忙しい仕事のスピード感の中で、細かいやり方が確認しきれなくても、目的を達成するために考えて行動することが出来ます。

#### 仕事が発生した根本要因

何故 (Why)	<b>目的</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>何のために行う必要がある仕事なのか</li><li>何が達成されると完了なのか</li></ul>
何を (What)	<b>内容</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>目的達成の為に、何を行う必要があるのか</li><li>どんなことをすればよいのか</li></ul>
誰 (Who)	<b>関係者</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>誰に対して行う必要があるのか</li><li>誰と行う必要があるのか</li></ul>

聞き逃してしまって、  
**指示者**に確認しなくては分からなくなってしまうこと

#### 仕事を遂行するための中身

どのように (How)	<b>やり方 ・方法</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>どのように進めればよいのか</li><li>以前のやり方はどんなか</li><li>どれぐらいの量か、いくらか</li></ul>
どれぐらい (How many · How much)		
いつ (When)	<b>期限</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>いつまでに完了する必要があるのか</li><li>どれぐらいの時間がかかる仕事なのか</li></ul>
どこ (Where)	<b>場所</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>どこで行うのか</li><li>何を使って行うのか</li><li>など</li></ul>

より円滑な遂行に向けて必要な情報

- ◆ 最初のうちは、初めてのことが多く、“やり方（How）”に意識が行きがち。
- ◆ やり方ももちろん重要だが、仕事の意味（Why）を押さえていないと、口ボットのように、言われたことを言われたとおりにやるだけになってしまう。
- ◆ 仕事の指示を聞く際には、

- 「何を達成するためにその仕事があるのか」
- 「どこまで到達したら、完了したことになるのか」

といった仕事の目的を理解することに注力すると、大きな方向性のずれをさけることができる。

- ◆ “電話のかけ方”で学んだことと同じように、

- ① メモを取ること
- ② 復唱すること

が重要になる。

仕事の指示が重なった場合は、自分で判断せずに、必ず、  
上司または先輩に判断を仰ぐ

### 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、できるだけ早く行う（聞かれる前に行う）
- ✓ 聞き手の都合にも配慮
- ✓ 隠し事はしない。嘘は言わない。

### 報告のステップ

①報告の準備  
(前提の共有)

②結果・結論・  
概要の提示

③内容の説明

### 報告のポイント

- 報告相手も様々な状態が想定されるため（報告内容を聞く準備をして待っているとは限らない）、
  - 何について報告を行うのか報告する対象を明確にする。
- 
- 全体としての状況・結論を先に伝える（うまくいっているのか、問題があるのかなど）
  - 概要は、報告相手の聞く態度にも影響を及ぼす。
- 
- 相手の聞きたい順番に合わせて伝える。
  - 仕事の過程や進めた際の状況について詳細を報告する必要があるシーンも、問題が起きていないことは結果だけでよいシーンもあります。

### 例

『先ほど、指示を受けた〇〇の状況について報告します』

『△△について進めておくようにということでしたが、、、、』

『概ね終了しているのですが、1つだけ完了していないことがあります。』

『無事、お客様の対応が終わりました』

『シャンプー類の検品をしている中で、数は全部合っていたのですが、包装が一部汚れているものがあり、、、、』

『指示の通り、フロントに〇〇を確認したところ、△△ということだったので、□□を行いました。そして』

報告を行うところまでやって、初めて、仕事は完了する。

報告すべきことが漏れている（＝上司に伝わっていない）状態がもっとも悪く、「必要な情報が必要なタイミングで得られないのであれば、一緒に働けない」となってしまいます。

- 報告がされていなかった（忘れていた）

論外ですが、うっかり忘れてしまっていても、「もう遅くなってしまったからしょうがない」ではなく、気づいたタイミングで、すぐに報告する

- 隠していた

自分以外、誰も気付かないかもしれない失敗もある。

起きていること・状況をチームで共有する（把握していることが同じ）ことが重要。

バレるかどうかではなく、状況を正確に共有する

報告が必要かどうかを迷うぐらいだったら、必ず「報告」する。

相手の都合の良いタイミングである限り、報告が迷惑になることはない。

### ※相手が求める情報の細かさ

- 新人にありがちなミスとして、行ったことを行った順番で話してしまうケース。「〇〇をこうしていたら××が起きたので、☆☆をやってみたところ、、、」
- 報告は、起きたことを全部事細かに話すことではない。
- “相手に伝える必要があること”を、出来るだけ簡潔に（仕事中は時間が命）、伝えられることがベスト。
- 報告をする前に、準備を行って臨んだ方が良い。

## 5. 連絡・相談

### 適切な連絡とは

あなたが持っている情報が、

**関連する人に**

**最適な手段で**

伝わること。

- 知っておいた方が良い人

- 緊急性の判断
- 手法の選択



**他者の行動の理解**

- 先輩・同僚の仕事内容
- お客様が次に行動しようとしていること

### 適切な相談とは

#### 適切な相談

#### 良くない例

##### **相談内容**

求めている意見は何か・困っている課題は何かが明確であること

悩み事・困っていることの共有ではない

##### **相談相手**

相談内容を捉えることが出来る人  
相談の大きさに適切な人の選択

「そういう相談ならリーダーでないと判断できないな」  
「私に持ってこなくても周りの先輩に聞きなさい」

##### **相談方法**

「○○と△△が考えられますか○○で良いでしょうか」といった提案型

「どうすれば良いでしょうか？」といった自分の考えがない質問

- 連絡は、報告と異なり、受け手が必ずしも情報を待っていない。
  - しかしながら、連絡が上手にできていないと、後から「なんで知っていたのに教えてくれなかつたの？（まあ、良いけど…）」となる。
  - 周りの人が、どんな役割をもって何をしているか、といったことを理解していないと、適したタイミングで適した人に連絡が出来ない。
  - 最初は、自分に指示された仕事を適切に完了することで精一杯だが、徐々にチームの一員として、他の人が行っていることに目を向け理解することが求められる。
  - 連絡が上手にできる人は、全体の動きが見えていて、（単に与えられた仕事をこなしているだけでなく）チームの成果を上げることに貢献できる人になる。
- 

- 職場での相談は、友達同士との相談ではない。（愚痴の聞いてもらうことや、同情してもらうことではない）
  - ①解消したい悩みがあって、②解消に向けて適切な助言や忠告を受けること、にある。
  - そのため、誤った相手から誤った助言をもらうと、相談したこと自体が失敗に終わる。
    - 例えば、仕事が忙しいのに成長に繋がっているかが不安で相談したい時、同じような経験度合いの同期に相談しても、適切な助言は得られないかもしれない
    - 一般に、自分とは異なる視点や経験を持った人から、違った角度の意見を聞くことで、（最終的に、困ったことの解消や決断は自分で行うにしても）相談したことが有用になる。

### [仕事の指示の聞き方]

- 指示を受ける時は、呼ばれたら「はい」と返事をし、指示を出す人の前に出向き、聞く姿勢を示す
- 指示の内容を正確に聞きとる
- 指示の要点をまとめる、メモを取る
- 相手に理解していることを示す、あいづちを打つ
- 質問は相手の話を遮らないように気を付ける
- 指示が重なった時は優先順位を確認する
- 内容を復唱して確認する

### [報告・連絡]

- 報告は、聞かれる前に行う
- 報告は、指示を出した人に行う
- 悪い報告ほど早く行う
- 長期間の仕事は途中経過を報告する
- 報告・連絡は相手の状況に配慮して行う
- 報告・連絡は、こまめに行う習慣をつける
- 報告・連絡は仕事が終わった時点で早く行う
- 業務に関係があることは、ささいなことでも自己判断せずに伝える
- 5W2Hを確認しながら行う
- 結果から延べ、次に経過説明を行う
- 事実を客観的に述べる
- 自分の意見は、事実とは区別して述べる
- 重要度の高いものから先に伝える
- 伝言する場合は、内容に漏れがないか、本人に確實に伝わったかを確認する

### [相談]

- 困ったことや分からないことが生じた場合には、1人で抱え込まずに早めに相談する
- 相談するタイミングや、相手の都合を考える
- 相談事項はあらかじめ整理し、自分の考え方をまとめておく
- 積極的に質問する
- 結論ではなく、ヒントを求める

### [忠告・注意を受ける]

- 自分が責められているのではなく、もっと期待されているのだという気持ちで聞く
- 前向きに素直な気持ちで聞く
- 正しい姿勢で背筋を伸ばして聞く
- 言い訳を言つたり、人のせいにしない

- ✓ 報告した結果、注意を受けることになったり、
- ✓ 相談した結果、忠告を頂くこともあるため、  
忠告・注意について、補足説明。

- 成長への期待が込められている（どうでも良い相手には、忠告も叱責もしない。相手も“これを伝えれば良くなってくれるはず”という思いで話している）
- その場で、全ての内容が理解できなくても、真摯に受け止め、“自分のためを思って言ってくれている”と前向きにとらえる